

**PENGARUH PELAYANAN PADA WAJIB PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK MEMBAYAR PBB DI RW 10  
KELURAHAN BARU JAKARTA TIMUR**

**NUR CHOLIFAH PRATIWI  
8105108130**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakar-  
ta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
KONSENTRASI PENDIDIKAN AKUNTANSI  
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2014**

**THE INFLUENCE OF THE MINISTRY ON TAXPAYERS  
TOWARD TAXPAYERS COMPLIANCE PAY PBB IN RW 10  
KELURAHAN BARU EAST JAKARTA**

**NUR CHOLIFAH PRATIWI  
8105108130**



**Skripsi is Written as Part of Bachelor Degree in Education Accomplishment**

**STUDY PROGRAM OF ECONOMY EDUCATION  
CONCENTRATION IN ACCOUNTING EDUCATION  
DEPARTMENT OF ECONOMICS AND ADMINISTRATION  
FACULTY OF ECONOMIC  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2014**

## ABSTRAK

**Nur Cholifah Pratiwi.** *Pengaruh Pelayanan Pada Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar PBB di RW 10 Kelurahan Baru Jakarta Timur.* Skripsi. Jakarta: Konsentrasi Pendidikan Akuntansi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. 2014.

Penelitian ini bertujuan adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan pada wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak membayar PBB di RW 10 Kelurahan Baru Jakarta Timur berdasarkan data atau fakta yang tepat (sahih, benar dan valid) dan dapat dipercaya (diandalkan, reliabel). Penelitian dilakukan di RW 10 Kelurahan Baru Kecamatan Pasar Rebo Jakarta Timur. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan korelasional. Populasi penelitian adalah seluruh wajib pajak yang berada di RW 10 Kelurahan Baru yang berjumlah 537 wajib pajak. Sedangkan populasi terjangkau dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang memiliki pajak terhutang PBB diatas satu juta rupiah yang berjumlah 62 mahasiswa. Sampel yang diambil sebanyak 51 orang. Jumlah sampel dari setiap wajib pajak yang tersebar di 8 RT diambil secara proporsional dengan menggunakan teknik acak sederhana. Untuk menjaring data dari kedua variabel digunakan instrumen penelitian berbentuk skala likert untuk Pelayanan pada Wajib Pajak (Variabel X) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Variabel Y). Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah  $\hat{Y} = 46,46 + 0,38X$ . Dari persamaan tersebut, dilakukan uji persyaratan liliefors didapat  $L_{hitung} < L_{tabel}$  ( $0,0791 < 0,1241$ ). Hal itu berarti data berdistribusi normal. Pada uji kelinieran regresi didapat  $F_{hitung} (1,58) < F_{tabel} = (1,90)$  yang dapat disimpulkan bahwa model regresi berbentuk linier. Sedangkan untuk uji keberartian didapat  $F_{hitung} (13,68) > F_{tabel} (4,04)$  yang menandakan bahwa persamaan regresi berarti. Hasil uji koefisien korelasi dengan menggunakan product moment dari Pearson diperoleh nilai  $r_{xy} = 0,4541$ . Hal ini berarti terdapat pengaruh yang positif antara pelayanan pada wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak membayar PBB di RW 10 Kelurahan Baru Jakarta Timur. Dari perhitungan Uji-t didapat  $t_{hitung} = 3,5676 > t_{tabel} = 1,684$  yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara variabel X yaitu pelayanan pada wajib pajak dengan variabel Y yaitu kepatuhan wajib pajak. Dari hasil perhitungan diperoleh Koefisien Determinasi 20,62% sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Y kepatuhan wajib pajak ditentukan oleh variabel X pelayanan pada wajib pajak sebesar 20,62%.

Kata kunci: Pelayanan, Kepatuhan, Wajib Pajak, PBB

## ABSTRACT

**Nur Cholifah Pratiwi.** *The Effect of The Servicing on Taxpayers to Pay The Taxpayer's Compliance in RW 10 Kelurahan Baru Jakarta Timur.* Skripsi. Jakarta: Concentration in Accounting Education, Department of Economics And Administration, Faculty of Economics, State University of Jakarta. 2014.


The aim of this research is to determine The Effect of The Servicing on Taxpayers to Pay The Taxpayer's Compliance in RW 10 Kelurahan Baru East Jakarta by using empirical data and facts are valid and reliable. This research conduct RW 10 Kelurahan Baru East Jakarta. The research method used is survey method with the correlational approach. The population in this study are all taxpayers in RW 10 Kelurahan Baru as many as 537 people. The sample used as many as 62 people. The sampling technique in this study is proportional sampling. To get data from two variables, researcher using likert scale model for self confidence (variable X) and assertiveness (variable Y). Regression equation in this research is  $\hat{Y} = 46,46 + 0,38X$ . From this equation test requirements analysis conducted by normality test error estimate the regression of Y on X obtained by Liliefors  $L_{count} < L_{table}$  ( $0,0791 < 0,1241$ ). It mean the data are normally distributed. On the linearity the regression test we got the result  $F_{count} (1,58) < F_{table} = (1,90)$  which can be conclude that the regression model is linear. As for the meaningful test obtained  $F_{count} (13,68) > F_{table} (4,04)$ , indicating that the regression equation means. The test result by using a correlation coefficient of Pearson product moment values obtained  $r_{xy} = 0,4541$ . This means there is a positive relationship between servicing of taxpayers with taxpayer's compliance of taxpayer in RW 10 Kelurahan Baru. From the test calculations  $t_{count} = 3,5676 > t_{table} = 1,684$  indicating a significant relationship between the servicing of taxpayer (variable X) with taxpayer's compliance (variable Y). From the calculation results obtained 20,62% coefficient of determination so that it can be said that taxpayer's compliance variable Y is determined by the variable X the servicing of taxpayers of 20,62%.

Keywords: Service, Compliance, Taxpayers, PBB

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**"Pengaruh Pelayanan Pada Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan  
Wajib Pajak Dalam Membayar PBB di RW 10 Kelurahan Baru  
Jakarta Timur"**

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Dedi Purwana, F.S., M.Bus  
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Santi Susanti, S.Pd, M.Ak</u> NIP. 19770113 200501 2 002	Ketua		8 Juli 2014
2. <u>Achmad Fauzi, S.Pd, M.Ak</u> NIP. 19770517 201012 1 002	Sekretaris		8 Juli 2014
3. <u>Dra. Sri Zulaihati, M.Si</u> NIP. 19610228 198602 2 001	Penguji Ahli		8 Juli 2014
4. <u>Dr. Mardiy, M.Si</u> NIP. 19600301 198703 1 001	Pembimbing I		8 Juli 2014
5. <u>Ati Sumiati, M.M</u> NIP. 19790610 200801 2 028	Pembimbing II		8 Juli 2014

Tanggal Lulus: 4 Juli 2014

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juni 2014  
Yang membuat pernyataan,

Nur Cholifah Pratiwi  
8105108130

## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

"The longer you have to wait for smething, the more you will appreciate it when it finally arrives. The harder you have to fight for something, the more priceless it will become once you achieve it. And the more pain you have to endure on your journey, the sweetener the arrival at your destination. All good things are worth waiting for and worth fighting for"  
(Susan Gale)

### PERSEMBAHAN

"Semua lelahku, perjuangan ku untuk menyelesaikan skripsi ini semua akan terbayar dengan senyuman bahagia yang Ummi dan Papah berikan ketika aku memakai TOGA dan aku dapat berkata, 'Ummi, Papah, aku persembahkan kelulusan aku ini untuk Ummi dan Papah. Semoga kelak aku dapat lebih membahagiakan kedua orang tuaku dengan kesuksesan yang akan aku raih' " ♥

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, serta rahmat dan hidayahnya yang memberikan jalan kemudahan dan kesulitan-kesulitan serta kemampuan untuk menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa shalawat dan salam semoga tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, sahabat serta umatnya, Amin. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Pengaruh Pelayanan Pada Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar PBB di RW 10 Kelurahan Baru Jakarta Timur .

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun dengan niat dan tekad serta motivasi, bimbingan dan bantuan baik moril dan materil dari berbagai pihak, Alhamdulillah pembuatan skripsi ini dapat diselesaikan. Untuk itu tidak ada kata dan ungkapan yang layak untuk disampaikan hanyalah ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. Mardi, M.Si, selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya, membimbing peneliti dengan penuh perhatian dan penuh kesabaran serta memberikan motivasi untuk terus menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Ati Sumiati, M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing peneliti sejak awal penyusunan proposal hingga skripsi ini selesai dengan penuh kesabaran dan perhatian.
3. Santi Susanti, S.Pd, M.Ak, selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi untuk terus menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Dr. Siti Nurjanah, S.E, M.Si, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi.
5. Drs. Nurdin Hidayat, MM., M.Si, selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi.
6. Drs. Dedi Purwana Es, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
7. Dosen-dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan kontribusi ilmu yang bermanfaat untuk bekal masa depan peneliti.



8. Warga RW 10 Kelurahan Baru yang telah menjadi responden dalam penelitian ini.
9. Para staff bagian Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi, terima kasih atas kerja sama dan bantuannya dalam memberikan informasi administrasi untuk peneliti.
10. Rasa terima kasih yang terdalam juga peneliti ucapkan secara khusus kepada keluarga tercinta: Ummi, Papah, Aa, Teteh, Kakak Iparku Mas Harry dan Mba Via, Keponakanku yang selalu jadi *mood booster*ku Sausan Kayyisah, Dhiya' Fazia, & Hazna Ammara atas doa dan dukungannya baik moral maupun materil.
11. Sahabatku dari aku kecil Henny Lastriany (Teh Henny) atas doa dan support untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman seperjuangan Pendidikan Akuntansi NonReguler 2010 yang telah berjuang bersama melewati hari-hari selama masa perkuliahan. Waktu bersama kalian selama kuliah adalah moment yang tidak akan pernah peneliti lupakan.
13. "IMBT" Ica, Mira, Mbot, yang selalu memberikan keceriaan dan saling support yang luar biasa dan sama-sama berjuang dalam menulis skripsi sehingga pada akhirnya selesailah pembuatan skripsi ini.
14. "PEREMPUAN TEGAS" Nadya Azahra, Rahmi Fattah, Rindiantikasari, Etheldreda Listya Dewi, Lowisa Rosianna dan Septia Mustoko Weni terima kasih untuk kebersamaan dan pengalaman-pengalaman berkesan yang tidak akan pernah peneliti lupakan dari sejak SMA hingga sekarang.

Jakarta, Juni 2014

Nur Cholifah Pratiwi